

## **La incidencia del Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo**

**Autor: Jordi García Viña**  
**Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social**  
**Universidad de Barcelona (España)**

**Abstract:** El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo fue firmado por los interlocutores sociales en el ámbito de la Unión Europea en el año 2007. Aunque no es la primera iniciativa legislativa que tiene como objetivo la erradicación del acoso en el lugar de trabajo, sí que ha significado un cambio importante. La gran mayoría de países de la Unión Europea han implementado el acuerdo, ya sea por medio de cambios normativos o por la suscripción de acuerdos, nacionales, regionales o sectoriales, entre representantes de empresarios y trabajadores. Es un primer paso, absolutamente relevante, pero que requiere de una continuidad y de una implicación total de todos los sujetos presentes en las relaciones laborales.

**Índice. 1. Cuestiones generales. 2. El acoso moral desde la perspectiva de la Unión Europea. 3. El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo. 4. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo. 5. Situación actual del grado de aplicación de Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo en los países de la Unión Europea. 6. El acoso moral en la legislación de los diferentes países de la Unión Europea.**

### **1. Cuestiones generales**

El acoso moral es una realidad que está presente en la mayoría de ordenamientos jurídicos mundiales. Su incorporación es diferente, tanto desde un punto de vista cronológico, como de resultado, por lo que intentar extraer conclusiones homogéneas de esta regulación es imposible o de difícil realización.

Además, es un tema que aún no está resuelto. Así, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo aprobó para la campaña europea que tendrá lugar durante los años 2014 y 2015, el lema “*Soluciones prácticas para los riesgos psicosociales*”. Ésta se va a centrar en transmitir el mensaje de que es posible prevenir los riesgos psicosociales, y en identificar y diseminar esas soluciones prácticas, poniendo el énfasis en la prevención primaria, prestando atención al papel que desempeñan los mandos medios en la prevención de los riesgos psicosociales, así como se va a intentar dar relevancia a los factores de promoción de la salud, y la contribución que un entorno de trabajo positivo puede hacer a la salud y el bienestar de los trabajadores y, por ende, a la productividad, calidad, e innovación.

En este tema, desde hace años, instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud o la Organización Internacional del Trabajo han venido apostando por la prevención de los riesgos de la salud mental.

Concretamente, la Organización Internacional del Trabajo, además de su voluntad de incluir el acoso moral en la lista de enfermedades profesionales (marzo de 2010), realizó en 2003 una serie de recomendaciones sobre la violencia en el lugar del trabajo en el sector de servicios que no gozan de fuerza jurídica y que no pretenden reemplazar la acción legislativa nacional, sino simplemente ofrecer una guía a los Estados en la regulación de la violencia en el trabajo, promoviendo el enfoque o la tutela de tipo preventivo de la salud y seguridad en el trabajo.

Las medidas concretas que propone son la inmediata identificación del fenómeno, la evaluación del sistema de riesgos, la prevención y el control, la formación de los trabajadores, la eliminación de los impactos, la asistencia a las víctimas y la supervisión.

## **2. El acoso moral desde la perspectiva de la Unión Europea**

Los países de la Unión Europea no son ajenos a esta realidad que está presente en las empresas. Los datos de la última *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks* (Esener) muestran claramente importantes interrogantes en la gestión de estos riesgos psicosociales.

Así, el uso de procedimientos formalizados para la gestión solo está generalizado en algunos países, como Irlanda, el Reino Unido, los Países Bajos y los países escandinavos, así como en las grandes empresas. De hecho, los países del sur de Europa están menos sensibilizados sobre los riesgos psicosociales y son menos propensos a adoptar medidas para gestionarlos. Concretamente, sólo el 30 % de los lugares de trabajo cuentan con procedimientos para gestionar el acoso moral, un 26 % la violencia en el lugar de trabajo y un 25 % el estrés laboral. Por sectores, estos procedimientos son más frecuentes en la sanidad y el trabajo social, la educación y la intermediación financiera.

Cuando se pregunta a las empresas por los motivos que les llevan a poner en marcha sistemas de evaluación y gestión de los riesgos psicosociales, la razón principal es el cumplimiento de obligaciones jurídicas (63 %), seguido por la reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes (36 %). Este cumplimiento de obligaciones jurídicas es un motivo particularmente frecuente en España (85 %), Irlanda (78 %) y Bulgaria (77 %), al contrario que en Grecia (30 %), Eslovaquia (33 %) y Chipre (35 %). La reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes” es por supuesto más habitual en las grandes empresas que en las pequeñas, observándose diferencias significativas entre países como Finlandia (63%), Suecia (59%) y Dinamarca (58%) con los porcentajes más altos, e Italia (20%), Eslovenia (20%) y Croacia (23%).

Por sectores, la reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes es el factor impulsor más habitual para la gestión de los riesgos psicosociales en el sector sanitario y social (49 %), pero sólo es citado por un 29 % de las empresas de la construcción.

En la Unión Europea, son diversos los documentos que se refieren a esta temática. Así, destaca la Resolución 2001/2339, del Parlamento Europeo, de 20 de septiembre de 2001, sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, en la que se recomendaba a los Estados miembros la puesta en práctica de acciones dirigidas a la imposición a las empresas, poderes públicos y partes sociales de políticas de prevención eficaces, por lo que preveía el intercambio de experiencia entre los diversos países, existencia de formación e información de los trabajadores, así como la implantación de procedimientos de resolución de los eventuales conflictos.

De la misma manera, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2002 decía en una campaña de título “Trabajemos contra el estrés” que *“el estrés provoca la pérdida de millones de jornadas laborales cada año. Las cifras son elocuentes, pero son demasiadas las víctimas que sufren sin decir nada y demasiadas también las empresas que no se dan cuenta de que el estrés puede incidir en gran medida en su rendimiento comercial”*.

Finalmente, en el documento “*Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: Estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012)*”, COM (2007) 62 final, 21 de febrero de 2007 se establece que el principal objetivo de sigue siendo una reducción continua, duradera y homogénea de los accidentes laborales y de las enfermedades profesionales y se considera que el objetivo global durante ese período debería ser reducir en un 25 %, para 100 000 trabajadores, la incidencia de los accidentes de trabajo en la Unión Europea.

Para alcanzar este reto, se propone garantizar la correcta aplicación de la legislación, apoyar a las pymes en la aplicación de la legislación vigente, adaptar el marco jurídico a la evolución del mundo del trabajo y simplificarlo, teniendo muy presentes a las pymes, fomentar el desarrollo y la puesta en práctica de las estrategias nacionales, fomentar los cambios de comportamiento entre los trabajadores y animar a los empresarios a que adopten enfoques que favorezcan a la salud, elaborar métodos para la identificación y evaluación de nuevos riesgos potenciales, mejorar el seguimiento de los progresos alcanzados, así como promover la salud y la seguridad a escala internacional.

En todo caso, se destaca la importancia de las negociaciones entre los interlocutores sociales en lo que respecta a la prevención de la violencia y del acoso en el trabajo, y los anima a que saquen las conclusiones oportunas de la evaluación de la aplicación del acuerdo marco a nivel europeo en lo que respecta al estrés en el trabajo.

En el marco normativo, esta materia ha experimentado un importante cambio ya que se ha pasado de una regulación por medio de directivas, como instrumentos vinculantes, ya sea cuando se refiere a la seguridad e higiene en el trabajo (Directiva 89/391/CEE, del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo) o a la discriminación, a la regulación a través de los instrumentos propios de la negociación colectiva en el ámbito comunitario.

Así se ha incluido la materia de la seguridad y salud laboral en el mecanismo del Diálogo Social, en los términos previstos en los artículos 154 y 155 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

Conforme a lo previsto en el art. 154.1 TFUE, la Comisión tiene como cometido fomentar la consulta a los interlocutores sociales a nivel de la Unión y adoptar todas las disposiciones necesarias para facilitar su diálogo. De esa consulta puede salir una opción reguladora: o la Comisión estima conveniente una acción normativa, volviendo a consultar a los interlocutores sociales sobre el contenido de la propuesta, donde los interlocutores remitirán a la Comisión un dictamen o, en su caso, una recomendación, o bien las partes sociales deciden buscar un acuerdo colectivo comunitario (art. 155.1 TFUE).

A su vez, si resultase concluido un acuerdo comunitario tras finalizar el proceso negociador, su aplicación a nivel de la Unión se realizará también conforme a una opción reguladora: ya sea según los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores sociales y de los Estados miembros (Acuerdos colectivos comunitarios de formación autónoma), ya sea, en los ámbitos sujetos al art. 153, y a petición conjunta de las partes firmantes, sobre la base de una decisión del Consejo adoptada a propuesta de la Comisión Europea (Directivas de formación negociada), dándose cuenta al Parlamento Europeo.

Así, en la actualidad los acuerdos principales son los siguientes:

- ✓ Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral (2004)
- ✓ Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo (2007)
- ✓ Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo (2010)

### **3. El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo**

El 23 de diciembre de 2004, la Comisión decidió iniciar la primera fase de consulta a los interlocutores sociales (CES, BUSINESSSEUROPE, la UEAPME y el CEEP) sobre la violencia en el lugar de trabajo y sus efectos en la salud y la seguridad en el trabajo, en el contexto del programa de la Comisión establecido en la estrategia comunitaria sobre salud y seguridad en el trabajo para 2002-2006.

Los interlocutores sociales europeos intersectoriales comunicaron posteriormente a la Comisión que organizarían un seminario al respecto para explorar la posibilidad de negociar un acuerdo autónomo, conforme a su programa de trabajo de diálogo social para 2003-2005. Tras este seminario, las organizaciones prepararon sus mandatos de negociación y emprendieron oficialmente negociaciones el 6 de febrero de 2006. Las negociaciones duraron más de diez meses y finalizaron con éxito el 15 de diciembre de 2006. Tras la aprobación por los órganos rectores internos de los interlocutores sociales, el acuerdo se firmó oficialmente el 27 de abril de 2007 en presencia del Comisario responsable de empleo, asuntos sociales e igualdad de oportunidades.

Este acuerdo aspira a prevenir y, en caso necesario, gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo y condena toda forma de acoso y de violencia e insiste en la obligación que tienen los empresarios de proteger a los trabajadores contra tales situaciones. Se pide a las empresas que adopten una política de tolerancia cero frente a este comportamiento y que especifiquen procedimientos para tratar los casos de acoso y violencia que se produzcan. Entre estos procedimientos puede figurar una fase informal en la que intervenga una persona en quien confían tanto la dirección como los trabajadores. Las denuncias deben examinarse y tratarse rápidamente; deben respetarse los principios de dignidad, confidencialidad, imparcialidad y trato equitativo y se deben tomar medidas apropiadas contra los autores de estos actos, que irán de la sanción disciplinaria al despido, y las víctimas recibirán apoyo para su reintegración, en caso necesario.

En el texto del Acuerdo se determina que el respeto mutuo de la dignidad a todos niveles en el lugar de trabajo es una de las características esenciales de las organizaciones exitosas. Por eso se considera que va en interés mutuo de empresarios y trabajadores examinar esta cuestión, que puede tener graves consecuencias sociales y económicas, teniendo en cuenta que tanto el Derecho de la Unión Europea como el nacional establecen el deber de los empresarios de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

Los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de la actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo. Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros. En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores se ven afectados.

Este Acuerdo tiene, por tanto, los siguientes objetivos:

- ✓ Aumentar la sensibilización y el entendimiento de patronos, trabajadores y sus representantes sobre lo que son el acoso y la violencia en el lugar de trabajo
- ✓ Proporcionar a los patronos, los trabajadores y sus representantes a todos los niveles un marco pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

Se describen estas situaciones al determinar que el acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo. Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo; mientras que se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo. De esta manera, el acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

Aumentar la sensibilización de todo el personal y darle una formación apropiada puede hacer que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo, según el Acuerdo. Por esta razón, las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia y especificar los procedimientos a seguir en caso de incidentes.

En todo caso, un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- ✓ Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- ✓ No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- ✓ Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- ✓ Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- ✓ Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- ✓ Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a una acción disciplinaria.
- ✓ Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se deben tomar medidas apropiadas contra sus autores; estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido y las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración. Finalmente, en consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como para tratarlos cuando surjan.

En relación a la aplicación y seguimiento, este acuerdo compromete a los miembros de BUSINESSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES para ejecutarlo según los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores sociales en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo, las partes firmantes invitan a sus organizaciones miembros de los países candidatos a aplicar este acuerdo, respetando siempre las siguientes tres cuestiones:

- ✓ Al aplicar el acuerdo, los miembros de las partes firmantes deben evitar cargas innecesarias para las pymes.
- ✓ La aplicación del acuerdo no justifica reducción alguna del nivel general de protección del que gocen los trabajadores en el ámbito del presente acuerdo.
- ✓ El acuerdo no prejuzga el derecho de los interlocutores sociales a celebrar convenios, al nivel apropiado, incluido el nivel europeo, que adapten o completen sus disposiciones de una manera que tenga en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales afectados.

#### **4. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo**

Estas directrices, que fueron firmadas por FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, *EuroCommerce*, *CoESS*, el 16 de julio de 2010, pretenden garantizar que en cada lugar de trabajo exista una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros. Establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar problemas.

Según la legislación europea y nacional, tanto los empleadores como los trabajadores tienen obligaciones en el ámbito de la seguridad y salud. Aunque el deber de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo recae en el empleador, el trabajador tiene también la responsabilidad de cuidar, en la medida de lo posible, su propia seguridad y salud, y la de otras personas que se vean afectadas por sus acciones en el trabajo, de acuerdo con la formación y las instrucciones dadas por el empleador, quien también tiene la obligación de consultar a los trabajadores o sus representantes y permitir que éstos tomen parte en todas las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Esto refleja la conciencia de que, en la práctica, lo más satisfactorio es un enfoque común en torno a la seguridad y salud.

Los interlocutores sociales, según estas directrices, están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de terceros sobre los trabajadores, ya que no sólo debilita la salud y dignidad del individuo, sino que también tiene un impacto económico muy real en términos de absentismo laboral, estado de ánimo y rotación de personal. La violencia de terceros puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios de servicios, y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo.

Según los firmantes de este acuerdo, la violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, ya que pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales; puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo; pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, público en general o proveedor del servicio; abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico; pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física; pueden constituir un delito penal dirigido al trabajador y su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas; afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas y, finalmente, acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral.

Además, hay que tener en cuenta que el problema de la violencia de terceros difiere bastante del problema de la violencia y el acoso entre compañeros en el lugar de trabajo, y es bastante importante en términos de impacto para la seguridad y salud de los trabajadores y de impacto económico como para justificar un enfoque particular.

Finalmente, aseguran, aunque hay diferencias sectoriales y organizativas en relación con la violencia de terceros que afrontan los trabajadores en diferentes puestos laborales y lugares de trabajo, los elementos clave de las buenas prácticas y las medidas para solucionarla son comunes a todos los entornos laborales. Estos elementos son: enfoque en asociación; definiciones claras; prevención a través de la evaluación de riesgos, sensibilización, formación; notificación y seguimiento claros, y una evaluación adecuada.

El objetivo de estas directrices es apoyar las acciones de los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para evitar, reducir y paliar la violencia de terceros y sus consecuencias, que se concretan en las siguientes:

- ✓ Aumentar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, trabajadores, sus representantes y las autoridades públicas sobre el problema de la violencia de terceros
- ✓ Demostrar el compromiso de los interlocutores sociales de trabajar unidos y compartir experiencias y buenas prácticas para ayudarse mutuamente a prevenir y gestionar los problemas de acoso y violencia instigada por terceros con el fin de reducir el impacto sobre la salud y bienestar de los trabajadores, la asistencia al trabajo y la productividad
- ✓ Ofrecer las directrices a los empleadores, trabajadores y sus representantes en todos los niveles para identificar, prevenir, gestionar y solucionar los problemas de acoso y violencia en el trabajo provocados por terceros.

En relación a los pasos para identificar, prevenir, reducir y mitigar el acoso y la violencia laborales de terceros, estas directrices entienden que se puede reducir la probabilidad de que ocurra un acoso o violencia de terceros aumentando la sensibilización de empleadores, trabajadores y usuarios de servicios sobre el tema y garantizando que directivos y trabajadores reciben orientación y formación adecuadas.

Las iniciativas para solucionar la violencia que más éxito tienen, según estas Directrices, incluyen a los interlocutores sociales desde el principio y un enfoque holístico, que abarca todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y formación hasta métodos de notificación, apoyo a las víctimas, evaluación y mejoras constantes.

Para esto, los empleadores deben contar con un marco político claro para la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros que deben incorporar en sus políticas generales de seguridad y salud. Los empleadores deben desarrollar, previa consulta a los trabajadores y sus representantes, políticas de acuerdo con la legislación nacional, los convenios colectivos y la práctica. En concreto, las evaluaciones de riesgo para la seguridad y salud de los lugares de trabajo y las funciones laborales individuales deben incluir una evaluación, orientada a la acción, de los riesgos que ocasionan terceros.

Es evidente que la naturaleza plural de la violencia de terceros implica la concreción de políticas para cada entorno laboral. Como buenas prácticas que son, hay que revisar las políticas periódicamente para que contemplen la experiencia y avances relacionados en materia de legislación, tecnología, etc. La investigación periódica, la experiencia y los

avances tecnológicos deben ofrecer mejores soluciones que las que hay disponibles actualmente.

En conclusión, se acuerda que el marco adecuado para evitar estas situaciones se fundamenta en los siguientes elementos:

- ✓ Información y consulta permanentes con los directivos, los trabajadores y sus representantes y sindicatos en todas las fases
- ✓ Una definición clara de la violencia y el acoso de terceros
- ✓ Información apropiada a los terceros, destacando que no se tolerarán el acoso y la violencia hacia los trabajadores y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso
- ✓ Una política basada en la evaluación de riesgos que contemple las diferentes ocupaciones laborales, centros de trabajo y prácticas laborales permite la identificación de problemas potenciales y el diseño de respuestas y prácticas apropiadas
- ✓ Formación adecuada para la dirección y empleados que incluya la seguridad general en relación con las tareas laborales y el entorno laboral, y que pueda incorporar competencias más específicas como las técnicas para evitar o gestionar los conflictos
- ✓ Procedimientos para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción
- ✓ Políticas claras sobre el apoyo prestado a los trabajadores expuestos al acoso o violencia de terceros
- ✓ Requisitos claros en cuanto a la notificación de incidencias por parte de los trabajadores y las medidas adoptadas para proteger a dichos trabajadores de posibles represalias y abordar el tema con otras autoridades públicas
- ✓ Políticas claras sobre cuándo es apropiado presentar quejas, informar de un delito o compartir información relativa a los autores de la violencia de terceros con otros empleadores y autoridades públicas, respetándose la integridad personal, la confidencialidad, las obligaciones jurídicas y los principios relativos a la protección de datos
- ✓ Un procedimiento transparente y eficiente para el registro de datos y cifras con el fin de supervisar y garantizar el seguimiento de políticas
- ✓ Medidas para garantizar que tanto la dirección, como trabajadores y terceros conocen bien el marco político.

## **5. Situación actual del grado de aplicación de Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo en los países de la Unión Europea**

Con independencia del contenido del Acuerdo, éste ha significado el inicio o el reestablecimiento del diálogo social para combatir el acoso. La implementación de las políticas se ha llevado a cabo por medio de medidas, herramientas y procedimientos que tienen como objetivo la prevención, identificación y resolución de los problemas que el acoso produce. Existe una extraordinaria variedad de instrumentos de transposición, en el que se incluyen guías, declaraciones, acuerdos sectoriales o de empresa, así como toda una serie de medidas complementarias.

En este sentido, mientras que en unos países se ha implementado a través de acuerdos entre los interlocutores sociales nacionales, ya sea como acuerdos globales, ya incluyéndolos en acuerdos existentes entre los interlocutores sociales, ampliando su contenido, en otros casos se han limitado a una guía de común acuerdo o declaraciones, en otros casos, ni siquiera se han transpuesto específicamente, como en algunos países, donde sólo existen algunos acuerdos atípicos de empresa y protocolos de cooperación, sin valor de convenio colectivo. Además, en un gran número de países se han aplicado medidas centradas en la evaluación y en algunos casos puesta a punto de las regulaciones existentes en línea con el acuerdo marco.

En este sentido, en más de una decena de países, la acción de los interlocutores sociales ha significado una evaluación de su legislación nacional, produciéndose cambios legales.



Asimismo, en la mayoría de los países, se ha aplicado una amplia gama de medidas complementarias a fin de difundir sus contenidos. Por tanto, ha tenido más una función pedagógica, informativa y formativa que reguladora y de impulso de políticas concretas.

<b>Instrumento de implementación – Acuerdo de los interlocutores sociales nacionales (por país e instrumento)</b>				
País	Acuerdos globales	Orientación conjunta	Declaración conjunta	Integración en los acuerdos actuales
Austria		X	X	
Chipre			X	
Dinamarca	X	X		X
Eslovenia		X		
España				X
Francia	X			
Irlanda		X		
Italia				X
Letonia	X			
Luxemburgo	X			
Noruega	X	X		
Países Bajos	X			
Polonia			X	
Reino Unido		X		
República Checa				
Suecia	X		X	

Los interlocutores sociales a nivel nacional han utilizado toda una serie de instrumentos de implementación, que incluyen acuerdos entre los interlocutores de diversas modalidades, acciones sectoriales y actividades concretas de nivel de empresa. Es evidente que esta variedad refleja la diversidad de sistemas existentes de relaciones laborales en los diferentes países de la Unión Europea, ya que, aunque existe una definición tipo del acoso, se producen diferencias importantes dependiendo de diversos elementos, entre los que se pueden citar, la cultura, la situación económica o incluso las percepciones económicas.

La mayoría de los instrumentos de implementación se han centrado en actividades de prevención, identificación y control del acoso; aunque en algunos casos, se han referido a elementos más específicos o materiales adicionales. Esta diversidad también puede observarse en los instrumentos sectoriales y de empresa.

La implementación se ha llevado a cabo en diversas ocasiones por medio de acuerdos sectoriales y nacionales. Así, cabe observar que existen diversos instrumentos que ofrecen guías o líneas de actuación, incluso con un tratamiento muy genérico. En cuanto a la implementación por medio de acuerdos sectoriales, ya sean nacionales o regionales, se ha de destacar su importancia en cuatro países y en más de 10 sectores, entre los que cabe destacar los hospitales, Universidades, transporte, sector industrial (especialmente metal, construcción y química), comercio, hostelería y entidades de crédito. De la misma manera, la implementación también ha tenido una evolución muy positiva en los acuerdos de las empresas; quizás el elemento más relevante de este sector es la riqueza de los instrumentos que permiten resolver los problemas específicos en cada una de las empresas, debido a la cercanía entre el planteamiento del problema y su resolución.

El Acuerdo también ha sido implementado por medio de modificaciones en la normativa de cada uno de los Estados miembros. En algunos casos se ha tratado de ampliar el contenido de

la normativa relativa a seguridad e higiene, derivada de la Directiva marco, mientras que en otros se ha regulado una normativa específica para el acoso. También existen supuestos en los que los interlocutores sociales han entendido que no era necesario ningún tipo de implementación específica, ya que la legislación vigente era suficiente.

Finalmente, también cabe destacar que en diversos países se han puesto en marcha una serie de medidas complementarias que incluyen actividades de investigación, aprendizaje, herramientas de desarrollo de comunicación, así como diferentes campañas. En general, el objetivo fundamental de este tipo de actividades es incrementar el conocimiento y la sensibilización sobre este tema entre los empresarios y los trabajadores.

<b>Instrumento de implementación</b>				
País	Acuerdos sectoriales	Acuerdos colectivos de empresa	Aplicación a la legislación nacional	Actividades complementarias
Alemania			X	
Austria				X
Bélgica			X	
Dinamarca			X	X
Eslovenia			X	X
España	X			
Finlandia			X	X
Francia				
Irlanda			X	X
Islandia			X	
Italia		X		
Letonia			X	X
Países Bajos	X		X	X
Polonia			X	
Portugal	X			X
Reino Unido				X
República Checa	X	X	X	
Suecia				X

En conclusión, se puede afirmar que el Acuerdo marco y su implementación ha supuesto un mecanismo que mejora la conciencia y la actitud de prevenir y/o resolver los conflictos que se originan cuando se dan supuestos de acoso. Las medidas puestas en marcha se caracterizan por la flexibilidad y diversidad, elementos claves del propio acuerdo, que permite un mejor ajuste a las necesidades concretas del país, región o sector económico.

Finalmente, es evidente que las medidas puestas en marcha en aplicación del acuerdo no son nada más que el comienzo de la lucha contra estas situaciones, por lo que, los interlocutores sociales, ya sean de ámbito de la Unión Europea o nacionales, han de seguir negociando para llegar a acuerdos que permitan resolver futuros conflictos, algunos difíciles de imaginar en la actualidad.

## **6. El acoso moral en la legislación de los diferentes países de la Unión Europea**

La manera en la que los ordenamientos jurídicos han regulado esta materia es muy diferente, ya que algunos países optan por los instrumentos legislativos como elemento regulador, mientras que en otros se prefiere dar mayor protagonismo, bien a la autonomía colectiva, o incluso a la responsabilidad social corporativa.

Entre los países que cuentan con una regulación específica cabe citar principalmente Bélgica (Ley 10 de enero de 2007, sobre la prevención de la violencia psicológica en los lugares de trabajo y decreto real de 17 de mayo de 2007), República Checa (Ley 209/2006 y Decreto del Gobierno 36/2007), Reino Unido (*Protection from Harassment Act* de 1997 y *Dignity at Work Act* de 2001), en algunas regiones italianas o España, pero sólo para los trabajadores de la Administración Pública (Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella).

En otros países no existen normas específicas, pero sí que se regula esta situación, como por ejemplo, en Luxemburgo (art. L 162-12 del Código de Trabajo), Suiza (artículos 321 y 328 del Código de Trabajo), Suecia (Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral, de 21 de septiembre de 1993), Francia (artículos L-122-49 a 122-53), Dinamarca (Ley de Medio Ambiente Laboral), Holanda (Decreto de condiciones de trabajo), Portugal (art. 24 del Código de Trabajo) o Finlandia (Ley sobre seguridad y salud en el trabajo).

Además, pueden ordenamientos en los que estas conductas han sido calificadas como delictivas, como por ejemplo, en Francia o España.

En cambio, hay países que han optado por un modelo mixto, de autorregulación, principalmente por medio de Acuerdos marco (Luxemburgo, *Convention du 25 juin 2009 relative au harcèlement et à la violence au travail* o España, Resolución de 21 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de prórroga para el año 2008, del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2007 (ANC 2007) y sus anexos), sencillamente por convenios colectivos, o incluso fundamentado en la iniciativa empresarial, mediante la elaboración de guías y códigos de buenas prácticas (Gran Bretaña o Italia).

En Francia, este tipo de acuerdos ha tenido una importancia muy relevante y son tres las disposiciones que en la actualidad están en vigor:

- ✓ El acuerdo nacional interprofesional (ANI) de 2 de julio de 2008 sobre el estrés en el trabajo. Deja a los acuerdos de sector o de empresa la posibilidad de derogar acciones en un sentido más favorable a los trabajadores, dejando así un espacio a la negociación colectiva de estos niveles inferiores. No obstante, este acuerdo fue objeto de un Decreto ministerial extensivo de fecha de 23 de abril de 2009, con el fin de que el acuerdo se aplique en todas las empresas. Este texto supone una clara toma de conciencia de nivel colectivo de los problemas asociados al estrés en el trabajo.
- ✓ Plan de emergencia sobre los riesgos psicosociales o plan *Darcos*, de octubre de 2009, como respuesta a diversos suicidios en la empresa *France Telecom*. Este plan obliga a las empresas de más de 1000 trabajadores a negociar en base a los riesgos psicosociales antes del 1 de febrero del año siguiente, teniendo en cuenta que esta obligación de negociar no es ni una obligación legal ni una obligación reglamentaria, sino una incitación a acordar planes de acción, fijando diagnósticos y programas.

Las empresas pueden elegir entre realizar “acuerdos de principio o de fondo”, que identifican respuestas y ejes de acción tanto que los acuerdos de método no los

desarrollen o lo hagan de manera sucinta o “acuerdos de método”, como es un acuerdo que viene a definir un método y un proceso para hacer un diagnóstico, evaluar los riesgos psicosociales y poner a los actores en disposición de actuar y prevenir estos riesgos. La mayor parte de los planes adoptados son acuerdos de método.

Se idea un *sistema de semáforos tricolor*, rojo, verde y naranja, que podía cambiar de color, según las disposiciones tomadas por las empresas referidas y cuya lista se actualiza cada mes.

El 65% de los acuerdos incluyen un órgano de impulso y dirección, de los cuales la gran mayoría tienen la forma de un grupo o comité *ad hoc*. A menudo el grupo es a la vez paritario y pluridisciplinar. Se compone de representantes de los empresarios, representantes del personal y médicos del trabajo y solamente un 40% de ellos tiene una formación sobre el sujeto. El 75% de los acuerdos prevén expresamente la información y la consulta de los comités de higiene, de seguridad y de condiciones de trabajo y de los comités d empresa.

- ✓ El acuerdo nacional interprofesional (ANI) de 26 de marzo de 2010 sobre el acoso y la violencia en el trabajo, que traspone el acuerdo europeo de 2007. Reconoce los vínculos entre algunos métodos de gestión y organización con la aparición de problemas de orden psicosocial en el trabajo. Fue objeto de un Decreto Ministerial el 2 de julio de 2010, que lo hace de una aplicación obligatoria a todas las empresas. Este texto, que tiene un carácter más pedagógico que normativo, supera el aspecto individual de la toma de conciencia y de la prevención de los riesgos psicosociales y reconoce la importancia y la necesidad de prevenir colectivamente estos riesgos.

En cambio, en Portugal, sólo algunas grandes empresas han concluido acuerdos con los representantes de los trabajadores, definidos como atípicos por no seguir el procedimiento propio de los acuerdos de negociación colectiva, y que afrontan los ámbitos de gestión de los riesgos psicosociales. Las confederaciones sindicales y patronales se han limitado, por el momento, a firmar igualmente “acuerdos de cooperación” para buscar formas de intervención “débil” en las empresas en torno al diseño de un modelo de gestión del estrés en los lugares de trabajo. La acción sindical más directamente vinculada a los riesgos psicosociales está expresada en el desarrollo de la formación de los negociadores y de los militantes sindicales y la celebración de acuerdos de cooperación con otras entidades, con el fin de difundir informaciones y mejores prácticas sobre el sujeto. Se trata, pues, más de formación que de acción sindical propiamente dicha

Asimismo, en relación a otros países, cabe destacar en Bélgica, el Convenio colectivo de trabajo, número 72, de 30 de marzo de 1999, sobre el estrés; en Alemania, los Acuerdos de calidad de clima o acuerdos de calidad de ambiente laboral y concretamente el de la empresa Volkswagen (1996); en Italia, el Acuerdo colectivo de calidad de clima empresas ATM-SATTI (2001) y el hecho que en España, sólo el 4 % del total de convenios colectivos regulan esta materia.

Entre estos escasos convenios colectivos, cabe citar, por su novedad e importancia, el Protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el trabajo de Telefónica Móviles España, SAU (publicado en el Boletín Oficial del Estado número 81, de 4 de abril de 2012). Su objetivo es establecer las pautas de actuación que identifiquen situaciones que pudieran suponer acoso laboral, sexual o por razón de sexo solventando la

situación discriminatoria y garantizando los derechos de la víctima, cualquiera que sea la persona de la que proceda y siempre que ambas mantengan una relación laboral con la Empresa

Define acoso laboral como toda conducta, práctica o comportamiento que, de forma sistemática y recurrente en el tiempo, suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, intentando someterle emocional y psicológicamente y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral. Esto sucede cuando de manera reiterada y continuada en el tiempo se dan conductas tales como la exclusión del trabajador de las relaciones con sus compañeros, la falta de asignación de tareas o la de trabajos absurdos o notoriamente por debajo de la capacidad profesional o competencias del trabajador o la humillación, desprecio o minusvaloración en público del trabajador.

Sin embargo, excluye los conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo pero que no tienen por finalidad destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

Los gestores de equipos tienen la doble obligación de cumplir con las directrices y de vigilar el cumplimiento de las mismas por las personas que se encuentren a su cargo. En este sentido, cualquier gestor de equipo que tuviera conocimiento de una conducta que pudiera ser calificada de acoso, debe ponerlo, a la mayor brevedad, en conocimiento de los responsables de recursos humanos.

Se enumeran unos principios cuya finalidad es facilitar a toda la organización una serie de directrices que permita identificar y evitar, en su caso, situaciones que pudieran entenderse de algún tipo de acoso dentro del entorno laboral.

Se crea un comité técnico que está constituido por tres miembros designados por la dirección de la empresa, y que pertenezcan a recursos humanos: un representante de la dirección de empleo (mediador), un representante de la dirección de relaciones laborales y sindicales y un representante del servicio mancomunado de prevención de riesgos laborales. Tiene como finalidad implementar todas las acciones que contribuyan a prevenir y erradicar los comportamientos y factores organizativos para combatir estas conductas. Asimismo, realizará la investigación de las denuncias que se presenten en esta materia, adoptando las medidas cautelares que pudieran ser necesarias.

El mediador, figura esencial en el comité técnico, es designado por la Empresa y actúa con total independencia como canalizador y receptor de las denuncias. Es el encargado de la investigación preliminar de los hechos denunciados en materia de acoso, de realizar un informe previo y citar al comité técnico. A tal efecto se habilitará un buzón de denuncias con las máximas garantías de confidencialidad y prescripciones de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, de modo que en ningún caso se vulnere el derecho a la intimidad de las partes que intervengan en el desarrollo de todo el proceso.

En relación al procedimiento para la resolución de conflictos en materia de cualquier tipo de acoso, se establece que debe ser ágil, rápido, garantizando la protección de la intimidad y confidencialidad de las personas afectadas; así como la protección suficiente de la víctima en

cuanto a su seguridad y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

Este procedimiento consta de las siguientes fases:

#### Inicio.

Cualquier trabajador que considere que está siendo objeto de acoso lo debe poner en conocimiento del mediador a través de un escrito que enviará al buzón genérico creado al efecto. Excepcionalmente también podrán iniciar el procedimiento los representantes de los trabajadores o cualquier trabajador que tenga conocimiento de la existencia de hechos de esta naturaleza. En todos los casos, debe acompañarse a la queja o denuncia indicios racionales serios y veraces para la investigación de los hechos. Con carácter general, no se admitirán denuncias anónimas, genéricas o dirigidas a personas no identificadas de forma concreta.

Una vez se reciba el escrito, el mediador realiza un estudio previo de la denuncia y documentación que, en su caso, se acompañe. Además debe confeccionar un informe de la situación y determinará la convocatoria del comité técnico para celebrar una entrevista con el empleado afectado al objeto de esclarecer los hechos. Asimismo puede decidir la celebración de entrevistas previas con el denunciante si considera que pueden coadyuvar a la rápida resolución del conflicto.

#### Desarrollo.

Las reuniones deben celebrarse en el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción del escrito en el buzón, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la extensión del plazo, sin que pueda rebasar el plazo de quince días. El grupo técnico previamente a la celebración de la entrevista, habrá tenido conocimiento del informe emitido por el mediador, así como de cuanta información pueda ser útil para obtener un mejor conocimiento de los hechos y averiguar la veracidad de los mismos. Las entrevistas entre las partes implicadas deben realizarse de forma independiente y sucesiva, con el máximo tacto y respeto a las partes, informando a todos los afectados en el procedimiento de la obligación de secreto y confidencialidad de todos los datos que se revelen en el curso de las reuniones. Excepcionalmente y, si todos los miembros del Comité lo estiman oportuno para el esclarecimiento de las conductas, podrá celebrarse un careo entre las partes. De todas las reuniones de investigación se levantará acta, siendo firmada en el acto por todos los presentes. Finalmente, dada la especial naturaleza de los temas a tratar, los empleados implicados pueden acudir a las entrevistas acompañados de un representante de los trabajadores.

#### Informe y resolución.

Finalizadas las entrevistas, el comité técnico debe elaborar un informe detallado en el plazo máximo de diez días laborables. Este documento tiene que ser comunicado, dentro de los tres días laborables siguientes, a las partes y a recursos humanos para la aplicación de las medidas propuestas así como la adopción de las medidas que procedan.

#### Medidas cautelares.

Cuando las circunstancias lo aconsejen y antes del cierre del procedimiento, una vez verificados los indicios de la existencia de acoso, se puede determinar cautelarmente la

separación de la víctima del presunto acosador, así como la adopción de otro tipo de medidas preventivas. Estas medidas en ningún caso pueden suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo de las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

Si en el transcurso del proceso la víctima causa baja por situación de incapacidad temporal derivada de la situación que viene padeciendo, el representante del servicio mancomunado de prevención integrante del comité técnico podrá proponer la derivación del trabajador a los facultativos médicos, expertos y profesionales que puedan prestarle el apoyo necesario.

Medidas disciplinarias.

Si de la tramitación del procedimiento interno se concluye que los hechos denunciados pueden ser constitutivos de conducta calificable de acoso, debe procederse a la apertura de un expediente disciplinario de acuerdo con el procedimiento establecido en el convenio colectivo. En caso de resolución de expediente disciplinario con sanción que no conlleve traslado forzoso o despido, la empresa debe tomar las medidas oportunas para que el agresor y la víctima no convivan en el mismo ambiente laboral, teniendo la persona agredida la opción de permanecer en su puesto o posibilidad de solicitar un traslado que será resuelto de manera excepcional, no pudiendo suponer ni una mejora ni un detrimento de sus condiciones laborales.

Si el resultado del procedimiento para la resolución de estos conflictos es de sobreseimiento, y no habiéndose apreciado por el comité técnico mala fe en el denunciante, la empresa debe valorar la conveniencia de adoptar medidas de separación física de ambos trabajadores, sin que ello suponga una mejora o detrimento en sus condiciones laborales.

Se garantiza que no se producirán represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre si mismos o frente a terceros.

Finalmente, según el protocolo, todos los empleados tienen derecho a su presunción de inocencia, y a su derecho al honor y a su imagen, por lo que no se pueden tolerar falsas denuncias destinadas a causar un daño a otro empleado. En caso de que se probara la existencia de una denuncia falsa o testimonio también falso, serán igualmente constitutivas de falta laboral de carácter muy grave dando lugar a la correspondiente actuación disciplinaria, sin perjuicio del ejercicio de otro tipo de acciones que se puedan interponer.

En cuanto a los elementos característicos, se suelen exigir los siguientes requisitos:

- ✓ Reiteración en el tiempo de las conductas y comportamientos llevados a cabo por el agresor (Francia, Suecia o Bélgica)
- ✓ Pluralidad de acciones o actos (la norma del Reino Unido regula “*en al menos dos ocasiones*”)
- ✓ Pretendida finalidad, efecto o resultado de los mismos (la norma sueca establece que “*supongan el aislamiento de estos trabajadores*”, mientras que la ley belga se refiere a “*poner en peligro su empleo o crear un entorno intimidante, hostil, degradante, humillante y ofensivo*”)

Son diversas las normas que establecen obligaciones del empresario en este tema, como por ejemplo, la norma sueca que le impone el deber de organizar el trabajo para que se puede

prevenir esta situación, de adoptar políticas explícitas con el acoso y de tomar medidas adecuadas en los casos que aparezcan signos de acoso, proporcionando apoyo a la víctima (de la misma manera en Holanda). En la normativa de Finlandia se refuerza la colaboración entre empresarios y trabajadores, ya que éstos, además de ser considerados como el principal objeto de protección, deben actuar como sujetos activos respecto a sus compañeros.

En Bélgica se regulan actuaciones previas, como son el nombramiento del consejero de prevención, la consulta a los miembros de la línea y del comité para la prevención y protección en el trabajo, el aseguramiento de las condiciones materiales en los lugares de trabajo, el establecimiento de las responsabilidades de cada mando, disposición de información y formación suficiente, con otras posteriores, como son la delimitación de un protocolo de actuación, establecimiento de un procedimiento para que se pueda acceder a la persona designada para resolver esta situación, la implantación de un procedimiento de investigación rápida y equitativa, así como la instauración de medidas de apoyo y ayuda a los trabajadores afectados.

Son diversos los países que cuentan con organismos públicos cuya principal finalidad es erradicar este tipo de comportamientos, como por ejemplo, en Francia, el comité de higiene, de seguridad y de condiciones de trabajo (CHSCT), en Portugal, el Consejo Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, en Reino Unido, la Autoridad de Salud y Seguridad en el Trabajo (HSE) o en España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

La mayoría de ordenamientos regulan una tutela reparadora de los daños causados, en algunos casos conectados con los mecanismos clásicos de reparación de daños (Alemania o Italia), frente a otros países que tienen mecanismos de tutela específicos, como Francia (procedimiento de mediación, inversión de la carga de la prueba, nulidad de las modificaciones *in peius* de las condiciones de trabajo o en caso de extinción la víctima tiene la opción de la readmisión o de la indemnización) o Suecia (medidas de ayuda psicológica y de apoyo moral).